

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年3月1日
諏訪信用金庫
理事長 田中 輝明

1. はじめに

当金庫は、経営理念に「諏訪信用金庫は、みなさまと共に、豊かな地域社会の実現を目指します。」を掲げ、全役職員がお客さまや地域の皆様からの信用や信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することを心掛けて日々の業務に取り組んでおります。

2. 目的

当金庫は、お客さまにより良いサービスを提供するためには、お客さまとの良好な関係を築くことが大切であり、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当金庫のサービスの改善等において、大変貴重な機会と考えております。

一方で、社会通念に照らして著しく不当な行為につきましては、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客さまにご満足いただけるサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねません。

役職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる就業環境を確保することが、ひいては、お客さまとの関係をより良いものとするに繋がると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

3. カスタマーハラスメントの定義

お客さまから役職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、役職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

4. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は、例えば、以下のとおりであると考えております。但し、以下の記載はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

当金庫は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為が発生した場合、個々の事案に応じ、当該行為がカスタマーハラスメントに該当するかを検証し適切に対応いたします。

(1) お客さまによる暴力・暴言など

- ① 暴言や暴力
- ② 威嚇、威迫、脅迫
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ 頻繁な、執拗な言いがかり
- ⑦ 強要
- ⑧ 業務妨害
- ⑨ 正当な理由のない不退去

(2) 過剰または不合理な要求

- ① サービスに瑕疵、過失が認められない事案に対する要求

- ②サービスとして提供していない内容の要求
 - ③契約範囲外の内容の要求
 - ④社会通念上受け入れられない要求（土下座の要求など）
 - ⑤不可能な行為や抽象的な行為の要求
 - ⑥合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ⑦合理的理由のない謝罪の要求
 - ⑧当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求
 - ⑨金銭的補償の要求
- (3) お客さまによるその他ハラスメント行為
- ①プライバシー侵害行為
 - ②セクシャルハラスメント行為
 - ③その他各種のハラスメント行為
- (4) お客さまによるその他迷惑行為
- ①SNSやインターネット上での誹謗中傷等
 - ②許可のない職員や施設等の撮影

5. カスタマーハラスメントへの対応

当金庫はカスタマーハラスメントに対して以下のとおり対応いたします。

- (1) お客さまからのご意見に対しては、誠意をもって対応します。
- (2) カスタマーハラスメントとみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に検証します。
- (3) カスタマーハラスメントに屈することなく、お客様に合理的・理性的な話し合いを求め、お客様とのより良い関係性の再構築に努めます。
- (4) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士などの外部機関・外部専門家と連携し対応させていただくとともに、お取引をお断りまたは中止させていただく場合がございます。

6. 役職員への対応

当金庫は役職員に対し、以下の対応を実施いたします。

- (1) カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について、教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントの発生に際しては、迅速かつ適切な判断ができるよう、金庫内で連携して対応します。
- (3) カスタマーハラスメントの被害にあった役職員に対しては心身のケア等の必要な支援を行います。

7. お客さまへのお願い

当金庫は、より良いサービスを提供するため、そして私たち自身がハラスメント行為を起こさないために本基本方針を遵守いたします。

お客さまにおかれましては、本基本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

以上